



One Stop Business Registration
ministère de la Compétition, de la science et de l'entreprise
gouvernement de la Colombie Britannique

Dans le cadre du projet «Nouveaux modèles de collaboration pour la prestation des services publics », des expériences ont été sélectionnées afin d'analyser les modèles de collaboration adoptés, les pratiques de gestion instaurées et les facteurs critiques de succès. Le projet «One Stop Business Registration», initié en 1996 par le ministère de la Compétition, de la science et de l'entreprise, autrefois le ministère des Petites entreprises, du tourisme et de la culture, et réalisé en collaboration avec plusieurs ministères et agences de la province, quelques partenaires du gouvernement fédéral ainsi que du secteur privé s'inscrit parmi les projets novateurs retenus pour cette recherche. Le présent document vise à dresser le portrait du projet «One Stop Business Registration», les services offerts aux citoyens et en particulier les relations entre les différents partenaires dans la réalisation d'un objectif commun. L'étude de cas a été réalisée et rédigée par Luc Bernier, Ph.D., professeur à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) en 2001.

PLAN

1. Le contexte du projet
 - 1.1 Le contexte historique
 - 1.2 Le contexte politique et stratégique
 2. Le projet
 - 2.1 L'approche
 - 2.2 Les objectifs poursuivis
 - 2.3 Le cadre réglementaire
 - 2.4 La mise en œuvre
 3. La technologie
 - 3.1 Le choix technologique
 - 3.2 Le soutien informatique
 4. Les partenaires
 - 4.1 Le ministère responsable
 - 4.2 Les partenaires
 5. La collaboration
 6. La performance
 - 6.1 Les avantages
 - 6.2 Les inconvénients
 - 6.3 Les résultats obtenus
 - 6.4 L'avenir du programme
- Références

1. LE CONTEXTE DU PROJET

One Stop Business Registration (OSBR) est un système basé sur l'internet qui permet l'enregistrement de nouvelles entreprises à partir de kiosques disséminés sur le territoire de la Colombie-Britannique. L'objectif de ce qui est encore un projet pilote en progression est de faciliter le démarrage d'entreprises dans cette province où l'économie a été chancelante depuis un certain nombre d'années. OSBR élimine l'obligation pour les dirigeants d'entreprises de rendre visite à plusieurs bureaux, de s'enquérir de ce qu'ils doivent faire pour s'enregistrer, de compléter plusieurs formulaires et de donner la même information à répétition. Outre l'introduction de la dimension électronique, il faut souligner la coopération entre les gouvernements fédéral, provincial et les municipalités qui s'intègrent depuis peu au système. Sur le plan informatique, on espère passer sous peu des kiosques à l'internet ce qui permettra un accès en ligne 24 heures sur 24.

1.1 Le contexte historique

Selon les interviewés, il y a deux idées novatrices dans ce projet: d'une part, l'accès aux différents niveaux de gouvernement à travers un guichet unique ou le partenariat et d'autre part, l'idée d'un meilleur service à la clientèle. OSBR a été lancé en juillet 1996. C'est un système d'enregistrement d'entreprises à partir d'un système de base de données Oracle. Cette application qui passait via 76 kiosques à l'été 2001 (puis 90 kiosques sur 79 sites à la fin de 2001) et reliés par l'internet permet l'enregistrement simultané de nouvelles entreprises auprès d'une ville et des gouvernements provincial et fédéral. L'implication des trois paliers de gouvernement est une innovation importante. La recherche préliminaire faite lors du lancement d'OSBR indiquait qu'il s'agissait d'une première. Les kiosques devraient être remplacés par un accès internet à partir des ordinateurs des entreprises dans un avenir rapproché. On espère également augmenter rapidement le nombre de municipalités participant au projet au fil des mois qui viennent. Il y a aussi un kiosque à Calgary.

OSBR permet d'enregistrer une entreprise ou une société, de s'inscrire pour la taxe de vente provinciale et la TPS, comme employeur et individuellement auprès de la Commission des accidents du travail et pour une licence municipale. En juin 2001, 25 600 clients avaient utilisé ce service pour remplir 65 900 formulaires. OSBR vise à simplifier le processus d'enregistrement des entreprises et à forger un partenariat entre

les gouvernements pour alléger les procédures administratives (en anglais, "*to reduce red tape*").

Avant OSBR, quelqu'un qui voulait enregistrer une entreprise devait se promener d'un bureau gouvernemental à l'autre et apprendre à s'adapter en fonction des règles des différents services gouvernementaux et de leurs heures d'ouverture sans compter les déplacements d'une ville à l'autre. Grâce au traitement électronique des demandes, on a réduit le temps de réponse. Malgré le nom «One Stop», il s'agit en fait d'une opération en deux temps. Il faut, premièrement, obtenir un nom de compagnie. Une fois ce nom autorisé par le ministère des Finances, on peut alors procéder à l'enregistrement. Ces deux étapes peuvent désormais être franchies en une seule journée alors qu'il fallait auparavant une semaine ou plus.

1.2 Le contexte stratégique et politique

Les gens d'affaires en Colombie-Britannique se plaignent depuis de nombreuses années que les règlements et les procédures pour enregistrer une nouvelle entreprise ou une entreprise déjà existante sont coûteuses autant en temps qu'en argent et sont complexes. Plus précisément, ils se plaignaient du manque d'intégration des différents formulaires à remplir et de l'imprécision des renseignements quant aux bureaux où se présenter.

Le gouvernement de la Colombie-Britannique est également dans une logique de développer des modes alternatifs de prestation de service organisés en fonction d'une approche-client. Poussé par les nécessités budgétaires, pris avec une situation économique difficile, "*to cut red tape*" est rapidement devenu un thème populaire autant pour le gouvernement néodémocrate sous qui cette opération fut lancée que sous le nouveau gouvernement libéral qui entend poursuivre la déréglementation de l'économie. Le nouveau gouvernement compte d'ailleurs à travers diverses mesures, dont une baisse d'impôt, rendre la province un milieu plus propice pour le développement économique (Lunman, 2001). Le nouveau gouvernement dont la victoire apparaissait inéluctable depuis un an avant l'élection a eu le temps de se préparer à gouverner. Les réformes à prévoir sont nombreuses dont une réduction significative de la taille des services gouvernementaux. Une des premières mesures du nouveau gouvernement fut aussi de réduire la taille des cabinets politiques (Danard, 2001).

Le mode alternatif de prestation de services choisi correspond à la complexité croissante des activités gouvernementales et à la nécessité d'offrir des services dans une logique horizontale. Les employés du gouvernement de la Colombie-Britannique connaissent le sondage « Les citoyens d'abord », enquête menée par l'Institut d'administration publique du Canada. Ils citent ce sondage pour justifier la nécessité d'améliorer les services offerts à la population. L'administration publique travaille dans un contexte où le public est de plus en plus exigeant, où il faut réduire les coûts et en Colombie-Britannique avec une géographie particulière qui rend les déplacements difficiles en dehors du coin sud-ouest de la province.

2. LE PROJET

Le projet est sous la direction des agents du gouvernement et des petites entreprises du désormais défunt ministère des Petites entreprises, du tourisme et de la culture et le responsable et principal entrepreneur du projet est un gestionnaire responsable du "*Electronic Service Delivery*" de la "*Small Business Branch*". Les interviewés rencontrés s'entendent pour dire que ce projet doit beaucoup à l'entrepreneuriat de ce gestionnaire et de son équipe. Ils s'entendent également pour dire que si ce projet se démarque, c'est parce que sa gestion est particulièrement bonne.

2.1 L'approche

L'approche privilégiée pour ce projet qui a été primé en Colombie-Britannique a été incrémentale. On a cherché à régler les problèmes un à un lorsqu'ils surgissaient et à ajouter autant de produits que de partenaires. Cette même approche gradualiste devrait permettre l'ajout de services autour des services actuels d'enregistrement. Le jeu de mot est intraduisible, en bref, sous un nouveau gouvernement qui veut rendre l'économie de la Colombie Britannique compétitive, on veut faire que les entreprises passent du «*red tape*» au «*red carpet*». Ce projet innovateur est certainement un exemple de l'administration publique du futur.

2.2 Les objectifs poursuivis

Formellement, les buts d'OSBR sont les suivants :

1. Réduire les procédures et la bureaucratie impliquées dans l'enregistrement d'entreprises;

2. Réduire les délais pour les entreprises;
3. Simplifier l'enregistrement des entreprises pour améliorer les applications pour les agences partenaires.

Sur un plan plus opérationnel, on vise à :

1. Réduire les étapes nécessaires pour compléter les formulaires gouvernementaux requis;
2. Réduire les coûts, le temps et les difficultés rencontrées par les propriétaires d'entreprises pour compléter ces formulaires;
3. Et finalement réduire le temps et le coût pour l'administration publique qui traite ces mêmes formulaires.

On espère également promouvoir la visibilité du projet et ainsi augmenter son utilisation et de ce fait la création de nouvelles entreprises. Le programme est offert à l'ensemble des entreprises en Colombie-Britannique mais la clientèle plus spécifiquement visée est celle des petites entreprises qui composent d'ailleurs 99% des entreprises de la province.

Par ce programme, on espère sur le plan administratif, pouvoir regrouper les services gouvernementaux offerts à la population, simplifier les processus existants, améliorer l'accès aux services gouvernementaux et rendre les opérations financières disponibles en ligne.

2.3 Le cadre réglementaire

Un changement législatif fut nécessaire pour rendre OSBR possible. Le "*Business Paper Reduction Act*" a permis de lever des barrières législatives par voie de déréglementation et non plus par la voie législative qui peut exiger des débats plus longs. Toutefois, une des barrières qui continue à exister pour le développement d'OSBR est la nécessité d'une signature sur certaines requêtes. La demande auprès du gouvernement élu a été faite pour remédier à ce problème. De façon plus générale, la réglementation gouvernementale pourrait être réduite de façon importante pour rendre l'économie provinciale plus compétitive.

2.4 La mise en œuvre

On a dans un premier temps sollicité la collaboration du gouvernement fédéral pour harmoniser les demandes sur l'enregistrement pour la taxe de vente. Le ministère des Petites entreprises a aussi voulu intégrer les municipalités ce qui s'est avéré un processus beaucoup plus long. Au fil des rencontres entre les représentants des

ministères du gouvernement provincial, du fédéral puis des municipalités, l'objet des discussions fut de s'entendre sur des règles communes, d'établir les spécifications du système et de discuter des aléas de la prestation électronique de services.

Il fallait établir une terminologie standardisée pour tous les services gouvernementaux impliqués, il fallait s'entendre sur l'efficacité du système en fonction du temps, veiller sur la facilité d'utilisation pour la population (user-friendliness) et s'assurer que les exigences et obligations de chacun des partenaires étaient respectées. Cette dernière particularité était un revirement majeur pour des agences gouvernementales qui avaient toujours travaillé en vase clos au fil des ans, ce à quoi nous reviendrons plus loin. Le projet a réussi malgré un financement initial inadéquat. Les partenaires n'avaient pas été sollicités pour des fonds et ce fut une erreur. Premièrement, aucun des partenaires ne se sentait porteur du dossier et deuxièmement, le manque de ressources a fragilisé le projet.

3. LA TECHNOLOGIE

3.1 Le choix technologique

Comme nous l'avons mentionné ci-haut, OSBR est un système d'enregistrement d'entreprises à partir d'un système de base de données Oracle. La première étape d'OSBR en 1996 fut basée sur une version modifiée d'un fureteur MOSAIC qui permettait des communications bidirectionnelles entre les usagers et le gouvernement. Une interface fut alors développée pour rendre possible l'entrée de données. Le démarrage fut assez lent. Dans un premier temps, les terminaux servent à produire et à envoyer par télécopieur les formulaires remplis au kiosque. Il est prévu qu'avec XML, ces formulaires seront de plus en plus traités de façon électronique.

Certains usagers se sont plaints de la lenteur du système internet actuel et que les terminaux bloquent si un usager n'attend pas assez longtemps les réponses du système. Ceci dit, la vaste majorité des commentaires dans le sondage à la fin des sessions d'enregistrement sont à l'effet que la simplicité du système est sa grande qualité. Ces commentaires poussent à croire que la clientèle visée veut pouvoir faire les mêmes opérations via internet de la maison et ne plus avoir à se déplacer pour se rendre à un kiosque.

Les kiosques visités sont d'ailleurs dans des endroits publics souvent très passants qui doivent rendre difficiles d'avoir la concentration nécessaire pour remplir les formulaires. Ceux dans les bureaux municipaux semblent particulièrement mal installés. Par contre, ceux dans les bureaux des agents gouvernementaux sont dans des endroits plus calmes où les usagers peuvent bénéficier du soutien des agents gouvernementaux.

Ce choix d'une technologie très simple commence à jouer contre le projet. Dans une population de plus en plus exigeante envers les services gouvernementaux, cette absence de sophistication technologique passe pour du retard. Plusieurs usagers attendent une version plus sophistiquée du programme qui sera utilisable à partir de la maison. Les organisations qui participent au partenariat s'attendent aussi à une progression du système. Bref, une plus grande sophistication technologique rendra le projet plus crédible. La technologie a permis de progresser. Son caractère améliorable est essentiel. OSBR est facilement intégrable dans la progression technologique des services gouvernementaux via internet.

La technologie est perçue par les fonctionnaires comme une façon d'éliminer le travail ennuyeux. Un des responsables de la technologie a conclu que celle-ci devait demeurer un moyen, que le projet ne devait pas être mené par la technologie mais par le contenu du programme.

3.2 Le soutien informatique

On a alors installé un système d'aide téléphonique de façon à ce qu'un utilisateur du système puisse immédiatement recevoir des réponses à ses questions. Ce soutien a permis d'améliorer la formulation des questions sur les formulaires électroniques au fur et à mesure que les questions surgissaient. Chaque kiosque est équipé d'un téléphone directement relié à un central d'où les appels peuvent être redirigés vers les agences gouvernementales concernées si une question spécifique le requiert.

Quoique sur le plan technologique, OSBR soit très limité, il s'agissait d'implanter un service électronique pour des clients et des fonctionnaires dont l'expertise était tout autre. Le remplacement assez rapide du mode texte par un logiciel plus axé sur l'utilisation de la souris de l'ordinateur fut perçu comme un grand progrès par tous ce qui

donne une idée du stress que provoquait l'ordinateur chez plusieurs. L'avantage des kiosques sur ce point fut que les utilisateurs pouvaient être aidés par les agents gouvernementaux ou les responsables d'organismes à but non lucratifs où ces kiosques sont situés.

On a aussi fréquemment loué le service téléphonique de soutien disponible. À chaque kiosque, il y a un téléphone relié par une ligne directe à l'employé d'OSBR qui répond aux questions des usagers. Une seule personne suffit pour la Colombie-Britannique pour l'instant. Chaque lancement d'un nouveau kiosque amène une nouvelle vague de questions et de difficultés. Les employés à travers la province louent le travail de cet employé qui les aide à mieux répondre aux questions des utilisateurs.

Le soutien technique, l'interaction incessante ont rendu possible d'améliorer continuellement le programme. Par exemple, la formation donnée était insuffisante au début mais a été corrigée depuis. Les employés sur le terrain ont l'impression que leurs suggestions sont écoutées et aident à bonifier le programme. Le soutien technique est vraiment un des points forts d'OSBR.

4. LES PARTENAIRES

4.1 Le ministère responsable

Le ministère des Petites entreprises, du tourisme et de la culture (en anglais, MSBTC), maintenant le ministère de la Compétition, de la science et de l'entreprise, est un des plus petits ministères de la Colombie-Britannique. Il a été créé pour structurer les relations entre le milieu des affaires et l'administration gouvernementale. Une des particularités de ce projet et une condition de sa réussite furent justement que ce minuscule ministère ne fut pas perçu par les autres comme une menace. On ne pouvait guère le taxer "d'impérialisme bureaucratique". En d'autres termes, MSBTC n'avait pas de gain à faire dans l'opération. Ses fonctionnaires voient leur rôle essentiellement comme celui des avocats ou des représentants des petites entreprises au sein du gouvernement. Leur objectif est de faciliter la vie des petites entreprises dans une province où la création d'emplois est difficile. Le crédit du succès d'OSBR leur est donné par tous les interviewés.

4.2 Les partenaires

Les kiosques que l'internet rend possible et le contenu technologique en général d'OSBR sont une avancée technologique assez mineure selon les spécialistes du domaine. Le partenariat créé entre les diverses agences et ministères du gouvernement de la Colombie-Britannique est par contre un renversement majeur des habitudes de fonctionnement des administrations publiques sur les bords du Pacifique. Tous les interviewés ont insisté pour dire qu'avant OSBR, ils n'avaient pas de contacts les uns avec les autres. Aujourd'hui, ils ne pourraient plus reculer parce que leurs clients ont répondu très positivement. La collaboration est aussi la bonne voie parce que les citoyens ne sont pas préoccupés par quel niveau de gouvernement offre le service, ce que divers sondages ont démontré.

Ces partenaires sont :

- ? Le ministère des Petites entreprises, du tourisme et de la culture;
- ? L'Agence des douanes et du revenu du Canada;
- ? Le Consumer Taxation Branch du ministère des Finances de la Colombie-Britannique;
- ? Le Worker's Compensation Board de la Colombie-Britannique;
- ? Le Corporate Registry du ministère des Finances de la Colombie-Britannique;
- ? Western Economic Diversification Canada;
- ? Les municipalités;
- ? UNIServe Online qui assure le suivi informatique;
- ? Et JASCO, le consultant informatique.

Outre les relations entre agences gouvernementales, dans ce cas, il faut mentionner que l'aspect technologique est développé en collaboration avec un consultant privé. En pratique, seuls les fonctionnaires au cœur du projet ont à travailler avec le consultant en informatique. Une des personnes interviewées qui participe au développement du paiement via internet a dit que le consultant était un rouage essentiel du développement du projet. Les fonctionnaires du ministère des petites Entreprises ont aussi loué son travail. Cette collaboration respecte le choix fait par le gouvernement de ne pas internaliser l'expertise informatique mais d'engager par contrat les ressources nécessaires. On s'assure ainsi de recruter les experts requis sans engager à temps plein des ressources qui pourraient devenir obsolètes. De plus, les salaires en informatique et en technologie ne sont pas compétitifs dans le secteur public et rendent l'embauche de spécialistes difficile sinon impossible.

Il faut aussi mentionner le travail des agents gouvernementaux (voir le site du gouvernement) et des « Community Futures Development Corporation Offices » qui sont des organismes à but non lucratif cherchant à faire du développement économique. Les agents gouvernementaux sont des employés du gouvernement dont la fonction remonte à la ruée vers l'or de 1858. Les agents ont toujours été des professionnels qui s'acquittaient de tâches aussi variées que d'enregistrer les naissances, servaient initialement de policiers puis contrôlaient l'alcool du temps de la prohibition, la collecte des taxes scolaires, des listes électorales, etc. Ils gèrent aujourd'hui plus de cinquante programmes gouvernementaux, collectent pour environ 1,6 milliards de dollars de revenus, dispensent de l'information sur les services gouvernementaux pour une trentaine d'organisations gouvernementales. Répartis dans 59 bureaux à travers la province, ils sont le contact premier pour beaucoup de citoyens avec les services gouvernementaux. Il était donc logique que ce soient dans ces bureaux que les kiosques d'OSBR soient installés, d'autant plus que jusqu'à l'été dernier, ils relevaient du même ministère. Ils sont désormais attachés au Ministry of Community, Aboriginal and Women's Services.

C'est l'agence Western Economic Diversification qui finance les Community Futures. Dans les deux cas, un but commun est d'aider au développement d'entreprises. OSBR est donc pour eux un outil qui facilite leur travail en rendant leurs clients plus satisfaits.

5. LA COLLABORATION

La collaboration entre les différents partenaires est basée sur des intérêts communs, certaines ententes écrites dépassées et beaucoup d'échanges de courrier électronique, en bref très peu de documents formels. C'est une grande originalité de ce projet de ne pas avoir d'ententes signées formelles à durée déterminée. Le projet avance sur son élan, aucun des interviewés n'a un souvenir clair des ententes signées, si signature il y a eu. Ils ne se soucient pas non plus de cet aspect du dossier. Comme un des interviewés soulignait, il faut noter qu'aucun des partenaires n'a reculé ou ne s'est désisté dans ce projet, ce qui est un signe que tous y trouvent un bénéfice.

Cette collaboration a souffert de la froideur du ministère des Finances qui a tendance à regarder de haut les autres ministères et qui n'est jamais véritablement embarqué dans le projet. L'expansion dans le monde municipal dépend largement de l'enthousiasme d'un cadre du secteur municipal qui cherche à convaincre ses collègues du bien fondé du projet. Ce fonctionnaire doit prendre sa retraite dans les mois qui viennent mais il était envisagé au moment des entrevues de l'engager à contrat pour poursuivre l'expansion du projet. Les municipalités n'ont pas de contact avec le gouvernement fédéral qui est d'ailleurs plus lointain que certains fonctionnaires provinciaux le souhaiteraient.

6. LA PERFORMANCE

Le projet a été lancé en 1996 mais les municipalités ne sont impliquées que depuis novembre 2000. La mesure des résultats doit tenir compte du fait que le projet est encore en émergence ce qui lasse certains des partenaires initiaux qui comparent ce qu'OSBR a réussi avec d'autres projets de services électroniques qui ont été développés beaucoup plus rapidement.

6.1 Les avantages

Il existe un avantage important pour les municipalités. Bien que l'enregistrement au niveau municipal a toujours été obligatoire, celles-ci n'avaient guère les moyens pour contrôler si les nouvelles entreprises obtenaient le permis municipal. L'enregistrement aux kiosques, qui sont souvent situés dans les bureaux des villes, rend cet enregistrement plus automatique. Cet enregistrement permet un plus grand respect des règlements concernant le zonage, les frais des licences etc.

Pour les ministères impliqués dans cette collaboration, la facilitation des processus a mené à des effets variés. Pour l'un, on a réduit le personnel clérical; pour un autre, on en a profité pour améliorer le service à la clientèle. Ce dernier cas est intéressant. Le gestionnaire rencontré estime que le progrès rendu possible par OSBR et d'autres initiatives similaires ont permis d'utiliser le même personnel qu'auparavant pour offrir un service grandement amélioré. Selon lui, par manque de ressources, le service offert à la

population dans le passé était très mauvais. Il est maintenant bon. Pour tous, les formulaires sont mieux remplis que par le passé. Pour les employés de première ligne, OSBR a rendu le travail plus facile.

Pour le gouvernement dans l'ensemble, ce projet permet des économies de coût appréciables. Pour les politiciens en général, rendre le développement économique et la création d'entreprises plus faciles a été un thème très positif, autant au municipal qu'au niveau provincial. Le support politique a été facile à obtenir pour ce projet.

Un des avantages du programme est la motivation qu'il donne à plusieurs employés d'avoir l'impression que leur province est à l'avant-garde. Cette motivation, pour être maintenue, doit demeurer une réalité. Le ministère responsable continue à suivre les progrès dans les autres provinces et dans certains états américains pour vérifier l'évolution de projets comparables.

6.2 Les inconvénients

Au moment des entrevues, le développement technologique d'OSBR était encore relativement limité. Les liens internet se limitent dans certains cas à la production informatisée de télécopies. L'intégration des systèmes informatiques est en voie de réalisation.

La principale difficulté demeure les différents niveaux de préparation au changement auxquels sont rendus les divers organismes gouvernementaux qui sont impliqués dans ce projet. Un interviewé a parlé de la propension au risque qui est très variable d'une organisation à l'autre. Les différentes cultures organisationnelles des agences impliquées ont été une source de friction tout au long du projet.

Pour certains, ce projet est bienvenu. C'est le cas de nombreux utilisateurs qui trouvent l'utilisation du kiosque une bénédiction par comparaison avec les démarches qui devaient être faites dans le passé. Mais, le niveau de stress face à la technologie n'est pas le même pour tous non plus et un certain nombre d'utilisateurs n'aiment pas utiliser un ordinateur.

Il faut aussi mentionner à nouveau dans les inconvénients que parce qu'aucun des partenaires n'y a investi d'argent ou en a fait une priorité, le projet a toujours été perçu comme marginal. On peut aussi mentionner que le projet souffre d'être demeuré aussi longtemps un projet pilote. Il y a encore beaucoup à faire pour répondre aux attentes exprimées dans le sondage de l'IAPC.

Une des difficultés au début était l'inquiétude du personnel que des réductions d'emploi suivraient l'introduction d'OSBR. Ce ne fut pas le cas. L'autre difficulté pour les employés de première ligne est de recevoir une formation adéquate ce qui est maintenant réglé.

6.3 Les résultats obtenus

Officiellement, les délais pour lancer une nouvelle entreprise sont passés de six à huit semaines à moins d'une semaine ou deux. En pratique, comme nous l'avons dit précédemment, quelqu'un qui se présente le matin pour régler l'enregistrement du nom de son entreprise peut désormais avoir la réponse à cette question en quelques heures et répondre aux questions d'OSBR entre 20 et 40 minutes la même journée. Les documents parviennent alors aux organisations gouvernementales concernées.

En mars 2000, OSBR atteignait son objectif de recevoir 1 000 applications par mois. Le 5 janvier 2001, 21 378 clients avaient utilisé le système et complété 56 169 applications. La popularité du système rend son développement futur plus facile en ce que son succès actuel intéresse d'autres agences gouvernementales selon le ministère des Petites entreprises.

Une vingtaine de municipalités participaient à OSBR au printemps 2001, 43 municipalités y participaient à l'automne 2001. On estime que 150 villes pourraient intégrer le système dans un avenir rapproché.

À la fin des formulaires à remplir, il y a un questionnaire sur la satisfaction des clients que 80% des utilisateurs remplissent. De ces 80%, 96% ont répondu qu'ils utiliseraient le système à nouveau ou le recommanderaient, 76% ont répondu qu'ils jugeaient le système excellent ou très bon. Les réponses reçues indiquent que les gens trouvent le système facile à utiliser, simple, un bon usage des fonds publics. Il est intéressant de

noter que selon le kiosque utilisé pour remplir les formulaires, le taux de satisfaction des utilisateurs varie énormément. Cet élément porte à croire que selon le support sur place, la satisfaction fluctue. Pour ceux qui aident les usagers, c'est un excellent programme qui améliore la qualité du service à la population. La rapidité de réponse du système semble être à améliorer.

On estime qu'OSBR a permis de réduire les coûts de fonctionnement, a amélioré l'exactitude des renseignements reçus, leur lisibilité, que les formulaires sont mieux remplis et que l'information circule mieux d'une agence gouvernementale à une autre. Un des grands progrès réalisés est que ce qu'il faut faire pour enregistrer une entreprise est devenu beaucoup plus clair pour la population desservie.

6.4 L'avenir du programme

On prévoit ajouter un certain nombre de kiosques, tripler de 20 à plus de 60 le nombre de municipalités impliquées et ce au cours de 2001, introduire le paiement électronique à l'aide d'une carte de crédit. On peut espérer en plus de l'enregistrement que l'incorporation sera possible. On travaille à ce que l'enregistrement des entreprises en Colombie-Britannique soit possible à partir de sites en dehors de la province, ce que l'internet devrait rendre facile. On prévoit aussi utiliser XML et rendre possible les paiements par cartes de crédit sur l'internet. Ce changement auquel l'équipe de direction du projet travaille nécessite un changement législatif qui tarde à venir sur les signatures électroniques.

La véritable expansion du système tient au nombre de services gouvernementaux d'enregistrement qui peuvent être ajoutés. C'est ce que prévoit le plan d'affaires d'OSBR. Un projet pilote, *Victoria Connects*, existe déjà en ce sens. *Victoria Connects* propose de l'information sur une foule de services à l'exportation, sur les services gouvernementaux, divers services de paiements, des services conseils en plus d'OSBR. C'est la version moderne des services d'un agent gouvernemental dont nous avons déjà discuté et ce dans un contexte urbain. Les kiosques actuels, le sondage inclus et les efforts faits pour améliorer le système initial vont permettre de créer un site internet où les entreprises vont pouvoir s'enregistrer directement.

Le changement immédiat espéré est d'offrir en Colombie-Britannique un système de changement d'adresse intégré. Outre le changement d'adresse unifié, l'autre développement prévisible est la création d'un numéro d'entreprise unique. Il reste aussi à régler le problème de la recherche du nom d'une entreprise, la première étape avant OSBR.

OSBR n'a pas été conçu pour être uniquement une activité gouvernementale. La distribution des kiosques dans les chambres de commerce et les Community Futures a permis une meilleure intégration entre les organismes à but non lucratif et les bureaux du gouvernement. Il faudra éventuellement inclure les banques qui financent les nouvelles entreprises. Les partenaires non gouvernementaux tirent plus de visibilité de leur participation.

Le nouveau gouvernement libéral a la réputation d'être beaucoup plus favorable que l'ancien gouvernement NPD pour le monde des affaires. L'expansion des services électroniques était un des éléments de leur programme électoral. De grands espoirs sont permis pour ceux qui veulent voir les possibilités des petites entreprises se multiplier mentionnait un fonctionnaire rencontré.

À la question «Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous pensez à ce projet?», une des interviewées a répondu "C'est cool". Elle a ajouté : « C'est la voie du futur ! ». Le changement technologique qui a rendu possible ce projet est mineur mais le partenariat qui en résulte est majeur. La satisfaction de la clientèle est aussi grande. La technologie peut être améliorée et effectivement faire de ce projet l'avenir de la prestation de services à la population par des gouvernements qui n'ont pas les moyens de faire autrement et pour lesquels les enjeux à traiter sont horizontaux. OSBR est un pas dans la bonne direction, celle de l'amélioration des services gouvernementaux offerts à la population.

RÉFÉRENCES

Danard, Susan (2001). « Speedy layoffs stun support staff », *Times Colonist*, June 5, page A-2.

Institut d'administration publique du Canada (2001). *Les citoyens d'abord 2000*, un sondage sur l'amélioration des services gouvernementaux.

Lunman, Kim (2001). « New BC Premier slashes income taxes for all residents in first day on the job », *The Globe and Mail*, June 7, page A-9.

Voir également les sites suivants :

www.gov.bc.ca pour l'entrée sur le site du gouvernement de la Colombie-Britannique puis désormais celui du ministère Competition, Science and Enterprise où on trouve celui de One Stop Business Registration qui est www.onestopbc.ca. Il y a aussi désormais www.bconnects.gov.bc.ca qui est le site des services électroniques en Colombie-Britannique.

Il faut aussi voir le site de « Victoria Connects » où un kiosque d'OSBR est situé et qui offre un partenariat plus intégré et pour plus de services que simplement le kiosque pour ceux ou celles qui veulent se lancer en affaires. www.victoriainconnects.sb.gov.bc.ca